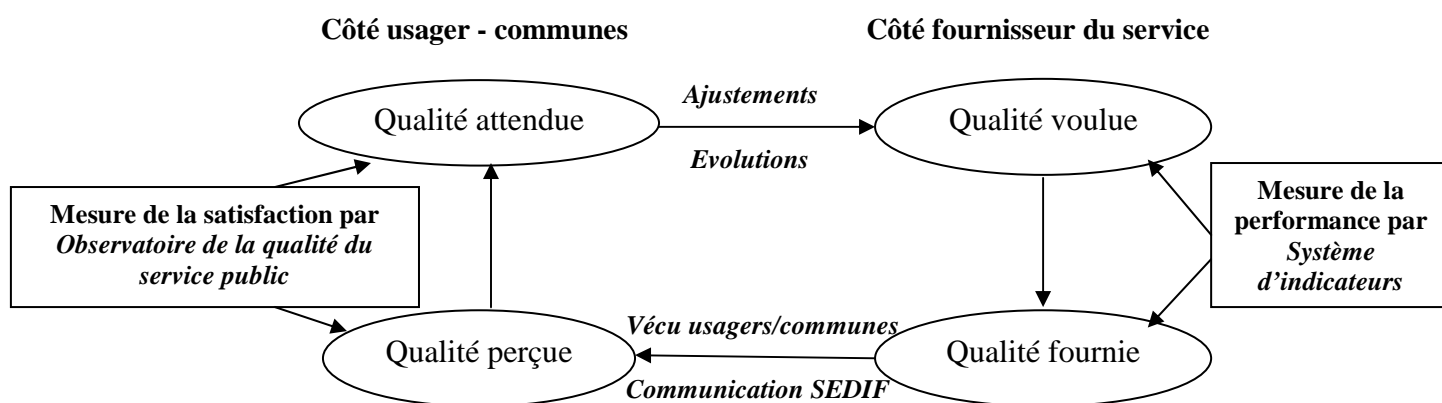


BILAN D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ FOURNIE DU SERVICE DE L'EAU EN 2005 (ANNEXE V) – INDICATEURS DE PERFORMANCE

Tous les travaux du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France en matière de qualité de service sont à relier, en terme de cohérence, à la boucle de la qualité de service issue de la norme NF P15-900-4 relative aux lignes directrices de gestion d'un système d'alimentation en eau potable :



Boucle de la qualité de service du SEDIF

En particulier, l'évaluation de la qualité du service est basée sur la mesure de la performance. A cette fin, un ensemble d'indicateurs de performance est contractuellement prévu et suivi mensuellement, au titre de l'annexe V au contrat de délégation du service public.

Un bilan annuel de l'exercice 2005 est donc réalisé à l'attention des élus du Bureau du Syndicat et de la Commission des usagers, dont voici les principaux résultats. Il s'agit du troisième bilan réalisé depuis la mise en œuvre du système.

A) Résultats par domaine de qualité

1°) « Service au client »

a) Les indicateurs issus de la **Charte service client** : sur les 8 indicateurs contractuels, les objectifs fixés sont atteints pour 6 d'entre eux avec un taux de réalisation de plus de 99 %, à l'exception :

- du respect du délai de 8 jours pour la remise des devis de branchements neufs (taux de réussite de plus de 98 % sur un ensemble de 2 451 devis). Ce résultat est voisin de celui de l'année 2004, après une amélioration certaine depuis 2003. Cet indicateur donne lieu à l'application d'une pénalité contractuelle correspondant à 10 pénalités de base,

- du respect du délai de 10 jours pour la réalisation des branchements (taux de réussite de 98,13 % sur 1 394 demandes). Cet indicateur donne lieu à l'application d'une pénalité contractuelle correspondant à 10 pénalités de base.

b) Les performances du **Centre service client** : plus de 444 000 appels téléphoniques ont été reçus et traités en 2005. L'objectif mensuel de réponse à 90 % des appels a été atteint, hormis au mois de février (89,61 %). Il est à noter une amélioration sensible et continue entre 2003 et 2005 de la moyenne annuelle, passant de 83 % à 92,41 % : elle témoigne d'une stabilisation de l'organisation du C.S.C. et d'une anticipation accrue des événements générateurs d'appels.

Cet indicateur, combiné au temps moyen de décroché (valeur cible inférieure à 20 s jamais atteinte – résultats mensuels oscillent de 26 à 53 s – à noter que la moyenne mensuelle maximum a évolué favorablement de 67 s en 2004, à 53 s en 2005), donne lieu à l'application d'une pénalité contractuelle correspondant à 2 pénalités de base (12 en 2004).

2°) La « **Qualité de l'eau** » : ce domaine de qualité inclut l'ensemble des indicateurs issus des contrôles réglementaire et contractuel. Les objectifs contractuels sont partout atteints, à l'exception :

- de dépassement de valeurs de turbidité en sortie de l'usine de Choisy-le-Roi, sur les valeurs moyennes journalières (2 dépassements de la valeur de 1,1 NTU) et sur les valeurs maximales journalières (4 dépassements de la valeur de 0,5 NTU). Ces phénomènes, survenus en janvier, sont liés à des difficultés de remise en service d'un bassin d'effacement, après nettoyage, et ne reflètent pas une insuffisance de la clarification. Cet indicateur donne lieu à l'application d'une pénalité contractuelle correspondant à 6 pénalités de base,

- d'un dépassement du nombre de prélèvements non conformes relatifs aux bactéries coliformes sur le réseau. 24 non conformités ont été signalées sur les 4 797 analyses réalisées par le CRECEP au robinet du consommateur. Cet indicateur donne lieu à l'application d'une pénalité contractuelle correspondant à 1 pénalité de base.

3°) La « **Gestion du réseau** » : ce domaine de qualité reprend les indicateurs relatifs aux opérations de maintenance des réservoirs et canalisations. Les objectifs contractuels fixés sont tous atteints, à l'exception :

- de l'objectif d'absence de renouvellement des nettoyages de canalisations de diamètre supérieur à 400 mm, lors de leur mise en service. 4 nettoyages sur les 14 réalisés ont nécessité un renouvellement de la désinfection. Cet indicateur donne lieu à l'application d'une pénalité contractuelle correspondant à 1 pénalité de base. Il est à noter que, dans la mesure où la responsabilité des désinfections est assumée par l'entreprise qui réalise les travaux, cet indicateur a été supprimé dans le cadre de l'avenant du 15 décembre 2005,

- d'un défaut, dans le cadre de l'opération de renouvellement des branchements en plomb. Cet indicateur donne lieu à l'application d'une pénalité contractuelle correspondant à 1/5 de la pénalité de base.

Il est à noter que l'objectif de production d'eau par la filière membranaire de Méry-sur-Oise a été atteint en 2005, comme l'année précédente.

4°) L'« **Environnement** » : les indicateurs contractuels traduisent la démarche de protection de l'environnement (maintien ISO 14001, rejets solides, liquides et gazeux). Les objectifs contractuels sont tous atteints, à l'exception :

- du taux de siccité des terres de décantation. Pour l'usine de Neuilly-sur-Marne, la valeur du mois de novembre n'a pas été supérieure à 35 %. Cet indicateur donne lieu à l'application d'une pénalité contractuelle correspondant à 1/3 de la pénalité de base,

- du taux d'ozone dans l'air. Des dépassements ponctuels du seuil de 5 mg/m³ d'ozone ont été constatés à 4 reprises (novembre) en sortie des destructeurs de l'usine de Choisy-le-Roi, mis en service en juillet. Des actions correctives avec la société ayant réalisé les travaux sont entrepris. Cet indicateur donne lieu à l'application d'une pénalité contractuelle correspondant à 4/3 de la pénalité de base.

5°) **Tableau synthétique global** : est joint à ce rapport une annexe constituée par un tableau de l'annexe V (cf. supra) en vigueur avant l'avenant du 15 décembre 2005, complété, indicateur par indicateur, des résultats atteints et des éventuelles pénalités respectives.

B) Résultats globaux

1°) **Tableau synthétique et comparatif des pénalités contractuelles (Annexe V)**

Domaine de qualité	Nombre de pénalités de base		
	2003	2004	2005
Service au client	65	32	22
Qualité de l'eau	1	5*	7
Gestion du réseau	0	0,4	1,2
Environnement	2	0	1,66
TOTAL	68	37,4	31,86

* données non confirmées par les mesures d'auto surveillance.

2°) **Pénalités de défaut de représentabilité des échantillons statistiques représentatifs du parc de compteurs en service :**

La politique de renouvellement des compteurs du programme 2005 est basée sur l'appréciation statistique de la qualité de comptage du parc de référence.

Le parc de référence est constitué de l'ensemble des compteurs en service à l'exclusion des compteurs incendie, soit 530 395 compteurs.

Pour apprécier la qualité métrologique du parc en service, 1 407 essais ont été réalisés sur 140 triplets (parque, diamètre et millésime).

Deux défauts de représentativité sont constatés en 2005, donnant lieu à l'application de pénalités conformément à l'**annexe XII** de la Convention de régie. Le montant de la pénalité contractuelle correspond à 2/5 de la pénalité de base.

3°) **Incidences financières sur la rémunération du régisseur**

Le total des pénalités contractuelles correspond donc à 32,26 pénalités de base (31,86 + 0,4). La pénalité de base est égale à 1 000 €. Cette valeur est actualisée par la valeur moyenne annuelle du coefficient « m » prévu à l'article 26 de la Convention de régie, permettant de faire varier le prix de l'eau, portant son montant à 1 107,95 €.

Le montant des pénalités contractuelles relatives à l'évaluation par la mesure de la performance de la qualité fournie du service s'élève ainsi à 35 742,47 €, contre 40 405 € en 2004 et 72 018 € en 2003.

Ce montant sera déduit de la part du prélèvement sur les produits bruts d'exploitation revenant au régisseur, et alimentera le 1^{er} établissement.

C) Conclusions

Comme l'évoque le rapport particulier de la Cour des comptes (décembre 2003) relatif à la gestion des services d'eau et d'assainissement, citant expressément les actions du SEDIF, la mesure de la

performance est un excellent outil de contrôle du service délégué, axé sur les objectifs de résultats plutôt que sur les objectifs de moyens.

Le SEDIF a fait preuve d'anticipation dans ce domaine par rapport à nombre d'autres services de l'eau en France. Cet outil de management du service fait à nouveau ses preuves à l'occasion de ce troisième bilan en démontrant l'excellence du service fourni aux usagers, dans le cadre d'une protection de l'environnement.

En particulier, ce bilan démontre par rapport aux résultats de l'année précédente, qu'il est bien un outil d'amélioration continue du service, puisque le régisseur a produit des efforts permettant une fois encore une diminution des non conformités et du montant de ses pénalités contractuelles.

Ce système d'indicateurs de performance est également dynamique, puisque le Syndicat a porté son extension, dans le cadre de l'avenant du 15 décembre 2005, à d'autres domaines de qualité (travaux de la délégation, par exemple).

Ce système et ses nouveaux résultats probants sont promus auprès des usagers du service et de leurs représentants, en faisant notamment l'objet d'une présentation à la commission consultative du service de l'eau.

ANNEXE V (en vigueur au 31/12/05)

**INDICATEURS DE PERFORMANCE CARACTERISANT L'EXPLOITATION –
RESULTATS 2005**

Le processus de mesure ainsi que le calcul des indicateurs de performance seront gérés sous Assurance Qualité.

1 – SERVICE AU CLIENT

Indicateurs	Objectifs de résultat	Valeurs cibles	Résultats	Pénalités
ISO 9001 du Régisseur	Maintien de la certification du régisseur	Résultat positif lors de l'audit annuel	oui	0
Charte Client				
- Réponse aux courriers	< 8 jours ouvrés (à compter de la date de réception du courrier)	100 %	99,02 %	0
- Réponse à une demande écrite d'information sur la qualité de l'eau	< 48 heures	100 %	100 %	0
- Prélèvement nécessaire, en réponse à une réclamation	< 24 heures (résultat des analyses transmis par courrier)	100 %, sauf impossibilité liée à l'indisponibilité du client	100%	0
- Intervention des équipes en cas d'urgence	< 2 heures	100 %	100 %	0
- Respect d'une plage horaire pour les rendez-vous à domicile	2 heures	100 %	99,53 %	0

- Mise en eau	Dans le premier jour ouvrable suivant l'appel	100 %, sous réserve de la conformité de l'installation	99,47 %	0
- Devis de branchement	< 8 jours ouvrés	100 %	98,08 %	10
- Travaux et mise en eau	< 10 jours ouvrés	100 %, sous réserve de l'obtention des autorisations administratives éventuelles	98,13 %	10

<p>Centre Service Client</p> <p>Taux d'appels non perdus</p> <p>Temps moyen de décroché</p>	<p>Taux maximal ou < 20 secondes</p>	<p>90 %</p> <p>100 % (Taux et temps moyens constatés par période de 4 semaines) Application au 1/4/2003</p>	<p>89,61 % (février) Février (> 20 s)</p>	<p>1</p> <p>1</p>
<p>Auto relevé des compteurs</p> <p>Nombre de réclamations liées à une mauvaise prise en compte de la valeur indiquée sur l'auto relevé des compteurs</p>	<p>Pas de réclamation</p>	<p>Toute réclamation</p>	<p>0</p>	<p>0</p>

2 – QUALITE DE L'EAU

Préambule : **sauf mention contraire**, les résultats pris en compte seront ceux du contrôle réglementaire et de l'auto surveillance faisant l'objet d'une reconnaissance par les autorités sanitaires. Les valeurs cibles des indicateurs sont issues de la réglementation ou d'objectifs qualitatifs de service.

2.1 – A la sortie d'une usine de traitement d'eau de surface

Indicateurs	Objectifs de résultats des analyses	Valeurs cibles	Résultats	Pénalités
Désinfection				
Escherichia Coli (E Coli) <i>Limite de qualité</i>	0 / 100 ml	100 % des résultats	100 %	0
Entérocoques <i>Limite de qualité</i>	0 / 100 ml	100 % des résultats	100 %	0
Bactéries Coliforme <i>Indicateur de qualité</i>	0 / 100 ml	99,5 % des résultats	100 %	0
Bactéries sulfite réductrices y compris les spores <i>Indicateur de qualité</i>	0 / 100 ml	99,5 % des résultats	99,76 %	0
Sous-produits de la désinfection				
Bromates <i>Limite de qualité à respecter</i>	≤ 20 µg/l ≤ 25 µg/l	310 jours dans l'année 100 % des résultats sous réserve d'une bonne efficacité de la désinfection, calculée sur la base du ratio cible de performance giardia. A partir du 1 ^{er} janvier 2004 et un mois après la mise en service du traitement d'acidification	100 % 100 %	0 0
Clarification				
Turbidité <i>Limite de qualité</i>	≤ 0,1 NTU (valeur moyenne journalière provenant des analyseurs en continu) < 0,5 NTU (valeur maximale journalière provenant des analyseurs en continu)	100 % des résultats	99,82 %	2
		100 % des résultats	99,63 %	4

Aluminium total <i>Indicateur de qualité</i>	$\leq 100 \mu\text{g/l}$	335 jours dans l'année 2003, et jusqu'à un mois après mise en service du traitement d'acidification Ensuite, 100 % des résultats	100 %	0
Agressivité / corrosivité Indice de saturation (équilibre calco carbonique) <i>Indicateur de qualité</i>	≥ 0	100 % des résultats. Une tolérance est acceptée pour $-0,1 < IS < 0$, afin de tenir compte de la précision de la mesure.	100 %	0
Oxygène dissous	$\geq 5 \text{ mg/l}$	100 % des résultats	100 %	0
Evolutivité Ammonium NH_4^+ <i>indicateur de qualité</i>	$\leq 0,10 \text{ mg/l}$	100 % des résultats	100 %	0
Carbone Organique Total <i>indicateur de qualité</i>	$\leq 2 \text{ mg/l}$	100 % des résultats. Aucune pénalité ne sera appliquée si le COT de l'eau brute dépasse 5 mg/l, sauf pour Méry lorsque la tranche 2 fonctionne à plus de 50 % du débit journalier produit par l'usine	100 %	0
Oxydation Nitrites <i>limite de qualité</i>	$\leq 0,1 \text{ mg/l}$	100 % des résultats	100 %	0

<p>Pesticides</p> <p>Atrazine <i>Limite de qualité</i></p> <p>Dééthylatrazine <i>Limite de qualité</i></p>	<p>$\leq 0,1 \mu\text{g/l}$</p> <p>$\leq 0,1 \mu\text{g/l}$</p>	<p>100 % des résultats</p> <p>100 % des résultats</p>	<p>100 %</p> <p>100 %</p>	<p>0</p> <p>0</p>
<p>Inhibiteur de dissolution du Plomb</p> <p>Nombre de jours de traitement à l'acide orthophosphorique</p>	<p>Traitement continu</p>	<p>358 jours dans l'année, la pénalité ne s'appliquant pas en cas d'indisponibilité de pièces de rechanges spéciales.</p> <p>Pour les usines où le traitement est mis en œuvre, un mois après l'achèvement de l'installation.</p>	<p>100 %</p>	<p>0</p>

2.2 – A la sortie d'une usine à puits

<p>Désinfection</p> <p>Escherichia Coli (E Coli) <i>Limite de qualité</i></p> <p>Entérocoques <i>Limite de qualité</i></p> <p>Bactéries Coliforme <i>Indicateur de qualité</i></p> <p>Bactéries sulfite réductrices, y compris les spores <i>Indicateur de qualité</i></p>	<p>0 / 100 ml</p> <p>0 / 100 ml</p> <p>0 / 100 ml</p> <p>0 / 100 ml</p>	<p>100 % des résultats</p> <p>100 % des résultats</p> <p>99,5 % des résultats</p> <p>99,5 % des résultats</p>	<p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>
<p>Oxydation</p> <p>Oxygène dissous</p> <p>Fer</p> <p>Manganèse</p> <p>Ammonium</p> <p>Inhibiteur de dissolution du Plomb</p> <p>Nombre de jours de traitement à l'acide orthophosphorique</p>	<p>≥ 5 mg/l</p> <p>≤ 200 µg/l</p> <p>≤ 50 µg/l</p> <p>≤ 0,1 mg/l</p> <p>Traitement continu</p>	<p>100 % des résultats</p> <p>100 % des résultats</p> <p>100 % des résultats</p> <p>100 % des résultats</p> <p>358 jours dans l'année Pour les usines où le traitement est mis en œuvre, un mois après l'achèvement de l'installation</p>	<p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>

2.3 – Sur le Réseau

<p>Qualité microbiologique</p> <p>Eschérichia Coli <i>Limite de qualité</i></p> <p>Entérocoques <i>Limite de qualité</i></p> <p>Bactéries Coliforme <i>Indicateur de qualité</i></p>	<p>0/100 ml</p> <p>0/100 ml</p> <p>0/100 ml</p>	<p>99,5 % des résultats des points qualifiés par les autorités sanitaires</p> <p>99,5 % des résultats des points qualifiés par les autorités sanitaires</p> <p>99,5 % des résultats</p>	<p>99,85 %</p> <p>99,94 %</p> <p>99,5 %</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>1</p>
<p>Sous-produits de la désinfection</p> <p>Total trihalométhanes TTHM (chloroforme + bromoforme + dibromo chlorométhanes + bromo dichlorométhanes) <i>Limite de qualité</i></p>	<p>< 90 µg/l</p>	<p>100 % des résultats</p>	<p>100 %</p>	<p>0</p>

3 – GESTION DU RESEAU

Indicateurs	Objectifs de résultat	Valeurs cibles	Résultats	Pénalités
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">Gestion des opérations de maintenance Réseau</div> Opérations de nettoyages des réservoirs Opérations de nettoyage des canalisations (diamètre > 400 mm) lors de leur mise en service	Résultats positifs des contrôles, après exécution de l'opération de nettoyage selon la procédure Assurance Qualité. Pas de renouvellement du nettoyage. Résultats positifs des contrôles, après exécution de l'opération de nettoyage selon la procédure Assurance Qualité. Pas de renouvellement du nettoyage	100 % des nettoyages, avec une tolérance de 12 renouvellements par an 100 % des nettoyages, avec une tolérance de 1 renouvellement par an	96,70 % 71,43 %	0 1
Nombre de désinfections des canalisations (diamètre < 400 mm) à renouveler	Résultats positifs des contrôles, après exécution de l'opération de nettoyage selon la procédure Assurance Qualité. Pas de désinfection à renouveler	95 % des nettoyages	97,11 %	0
<u>Opération branchements plomb</u>	Cf. art. <u>45-5</u> .	Cf. art. <u>45-5</u>	1 non-conformité	0,2
Taux d'eau produite par nanofiltration sur capacité potentielle	Renvoi à l'annexe IV	Renvoi à l'annexe IV	39 672 852 m ³	0
Nombre de réclamations pour manque de pression d'eau	Pas de réclamation	Toute réclamation, après confirmation que le manque de pression est imputable à un dysfonctionnement du réseau public et n'est pas lié à des cas de force majeure (lutte contre l'incendie, test des réseaux incendie, réparation d'une fuite)	0	0

4 – ENVIRONNEMENT

Indicateurs	Objectifs de résultat	Valeurs cibles	Résultats	Pénalités
ISO 14001	Maintien de la certification	Résultat positif lors de l'audit annuel	oui	0
Gestion des déchets Taux de siccité des terres de décantation Taux d'acceptation de bennes recevant des déchets industriels spéciaux	> 35 % Choisy et Neuilly Conformité des bennes	100 % des résultats provenant de l'auto surveillance Des études sont en cours à Méry-sur-Oise. Le taux de siccité sera défini en fonction des performances de la solution retenue. Pendant la période transitoire on suivra le taux de siccité des boues provenant des lits de séchage et on indiquera les raisons conduisant à un taux inférieur à 20 %. Aucune pénalité ne sera appliquée sur le taux constaté à Méry-sur-Oise. 90 %	95,83 % 100 %	0,33 0
Gestion des rejets liquides MES AI	Seuils des arrêtés en vigueur Seuils des arrêtés en vigueur	Résultats de l'auto surveillance gérée sous assurance qualité qui est validée par audit Agence de l'Eau. Lorsque des travaux sont à réaliser, la conformité sera appréciée après une phase de test d'un an après la mise en service	- -	0 0

Gestion des rejets gazeux (en sortie des destructeurs d'ozone)	<p>< 5 ppm en sortie des destructeurs <u>pour respecter</u> < 0,1 ppm dans les lieux où peut se trouver le public Le seuil de 5 ppm ne sera respecté à Choisy-le-Roi qu'un mois après le remplacement des destructeurs d'ozone vétustes</p>	<p>100 % des résultats</p>	<p>99,89 %</p>	<p>1,33</p>
<p>Taux d'ozone dans l'air</p>				